

# Stage Formation | Zoho Desk, les fondamentaux (1/2)

Tarif : 1200 € HT



## Description :

### Objectifs généraux:

Acquérir les bases nécessaires à l'utilisation de Zoho Desk pour la gestion des demandes des clients.

### Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les bases nécessaires à l'utilisation de Zoho DESK pour la gestion des sollicitations clients.
- Maîtriser les modules Tickets, Contacts et Activités.
- Savoir alimenter et utiliser la base de connaissances.
- Savoir utiliser les rapports et tableaux de bord.

### Public concerné

Cette formation s'adresse aux nouveaux utilisateurs Zoho DESK ainsi qu'à ceux qui ont la sensation que cet outil pourrait leur apporter bien plus. Agents support, Commerciaux, Superviseurs

### Prérequis

Avoir une responsabilité support client / avant-ventes / SAV ;  
Etre ou devenir utilisateur de l'application ZOHOO DESK ;  
Faire usage d'internet au quotidien

## Méthode pédagogique

- Groupes de 1 à 6 personnes en présentiel ou en visioconférence
- Apports théoriques
- Mises en situations et exercices pratiques et ludiques
- Autodiagnostic, analyse de situations vécues et débats

## Séquence de formation

1. Introduction ZOHOO Desk
2. Gérer ses tickets
3. Onglet Contacts
4. Onglet Tâches
5. Les actions principales
6. Les canaux de communication

## Évaluation

Les compétences acquises seront validées par un questionnaire se basant sur les objectifs cités en amont.

**Durée (jours + heures) :** 1 jour (7 heures)

[Achetez ce produit en ligne](#)

# Stage Formation | Zoho Desk, les fondamentaux (2/2)



## Modalités

Réservez votre formation en cliquant sur "Acheter maintenant". Un membre de l'équipe vous contactera au plus vite pour échanger au sujet de vos besoins et établir les dates de formation dans le mois suivant la signature de la convention de formation (fournie sous une semaine maximum). En cas de présentiel, les frais de déplacement seront facturés en sus au réel.

**Taux de satisfaction des stagiaires** 95%

**Taux de réussite à l'évaluation** : 95%

